



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100070301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA ANTÔNIA RODRIGUES MELO SILVA - **CNPJ/CPF:** 126.820.648-25

Endereço: Avenida A - 112 - Jarí - Maracanaú - CE - 61916-030

Telefone: (85) 99985-8524

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)

Nome Fantasia: Enel Distribuição Ceará (Coelce)

CPF/CNPJ: 07.047.251/0001-70

Endereço de Correspondência: Rua Padre Valdevino - nº 150 - Joaquim Távora - Fortaleza - CE - 60135-040

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **13/08/2025 às 10:30** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/quz-pckr-ckp>

Relato:

A consumidora, conforme número de cliente 3735430, informa que possuía uma fatura em aberto, o que resultou no corte do fornecimento de energia pela empresa Enel em Janeiro/2025.

No dia 29/01/2025, a consumidora realizou o pagamento da fatura em aberto e, em seguida, entrou em contato com a Enel solicitando a religação da energia, que foi efetivada pela própria equipe da Enel, conforme solicitado pela cliente.

Contudo, no dia 01/04/2025, a consumidora teve o fornecimento de energia novamente cortado pela Enel, sem que tenha recebido qualquer explicação prévia para tal ação.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Ao buscar esclarecimentos por telefone, foi informada de que a Enel havia constatado uma autoreligação no mês de janeiro de 2025, e que a multa aplicada no mês de maio decorre dessa suposta irregularidade.

A consumidora esclarece que a religação realizada em janeiro foi feita pela própria equipe da Enel, mediante solicitação da cliente, e não de forma indevida ou por iniciativa própria.

Diante desta situação, que já ocorreu em outras ocasiões, a consumidora recorre ao Procon para intermediar uma solução justa e eficaz

Pedido:

A retirada da multa aplicada referente à suposta autoreligação;

Esclarecimentos formais da Enel quanto à ocorrência dos cortes e cobranças;

Garantia de que situações similares não voltem a ocorrer sem aviso prévio e justificativas claras.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 23 de Julho de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 23/07/2025

Ass. do consumidor(a): _____

FRANCISCA ANTÔNIA RODRIGUES MELO SILVA